

### CHANK\_005

# Сценарии обработки входящих писем (PROVE GROUP AI)

---

## 1. Запрос чек-листа

[Имя], здравствуйте!

Получила ваше письмо – очень вовремя.

Прикладываю чек-лист типовых ошибок для вашей категории товара.

Если по ходу возникнут вопросы или потребуется разбор именно вашей схемы – пишите, договоримся о созвоне.

Я всегда на связи.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 2. Запрос консультации

[Имя], добрый день!

Спасибо, что написали.

Если хотите обсудить детали – выберите удобное время для звонка:

– [день], [время1]

– [день], [время2]

Если не подойдёт – напишите, когда удобно вам, подстроюсь.

Могу разобрать вашу схему по шагам и сразу дать конкретные рекомендации – чтобы не тратить время впустую.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 3. Запрос расчёта стоимости

[Имя], здравствуйте!

Чтобы рассчитать стоимость именно для вас, уточните, пожалуйста:

Какая категория и объём груза (в штуках или килограммах)?

По какому маршруту планируете отправку (откуда – куда)?

Нужен ли полный пакет «под ключ» или оформление делает другой брокер?

Как только получу эти данные – подготовлю смету или проект договора. Всё прозрачно, без “от” цен и лишних обещаний.

Жду деталей,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## ## 4. Вопрос по процессу оформления

[Имя], добрый день!

Спасибо за вопрос – на старте всегда есть нюансы.

Обычно нужны:

- Договор с нами
- Инвойс или УПД
- Сертификаты (если требуют по вашему товару)

Всё остальное согласуем уже в процессе – под вашу задачу.

По времени: стандартно оформление занимает 1–2 рабочих дня (скоропорт – быстрее). Если груз нестандартный – до 3 дней.

Могу прислать чек-лист документов или созвониться для разбора вашей ситуации – напишите, как удобнее.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## ## 5. Возражение по стоимости

[Имя], понимаю, вопрос по цене всегда острый.

Если не секрет, напишите, какие условия предлагают для сравнения?

У меня в расчёте уже заложены:

- Персональный менеджер
- Страховка ответственности
- Поддержка 24/7
- Прозрачный договор без скрытых комиссий

Если нужно – подготовлю сравнительную таблицу или подскажу, где реально можно сэкономить без потери в качестве.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 6. Возражение “у нас уже есть брокер”

[Имя], спасибо, что честно написали.

Многие клиенты приходят уже с действующим брокером – это нормально.

Я не уговариваю менять подрядчика. Могу бесплатно посмотреть вашу схему и показать, где могут быть риски или ненужные расходы. Всё – без давления.

Если интересно – вышлю чек-лист или дам рекомендации по оптимизации.

Всегда на связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## ## 7. Запрос деталей кейса/услуг

[Имя], очень рада, что вы интересуетесь деталями – люблю, когда клиент глубоко разбирается.

У нас есть кейсы по вашей категории и похожим задачам. Могу прислать короткий обзор с шагами и итогом для клиента. Или устроить мини-презентацию, где разберём всё в деталях.

Как удобнее – письмо, звонок или встреча?

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_006

## ## 8. Повторный интерес после чек-листа

[Имя], добрый день!

Спасибо, что вернулись с вопросами после чек-листа – значит, был полезен.

Если появились детали по вашему грузу или нужна помощь с оформлением – просто напишите. Можем коротко созвониться или я разложу всё по шагам письмом – как вам удобнее.

Всегда на связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 9. Клиент просит подготовить договор

[Имя], здравствуйте!

Уже готовлю для вас проект договора – учту все ваши пожелания и нюансы.

Как соберу документ – сразу отправлю на согласование и поясню все спорные моменты.

Если появятся вопросы или хотите что-то изменить – просто напишите, всё поправим.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 10. Клиент откладывает решение

[Имя], спасибо, что честно предупредили.

Понимаю – иногда решение требует времени.

Сохраняю ваш контакт, не буду беспокоить без повода.

Если ситуация поменяется или появятся вопросы по документам – пишите, отвечаю быстро.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 11. Клиент отказался

[Имя], благодарю за прямой ответ.

Уважаю ваш выбор – не буду надоедать письмами.

Если условия вдруг изменятся – обращайтесь, помогу.

Хорошей работы и удачи в делах!

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 12. Клиент ссылается на сложную/нестандартную ситуацию

[Имя], добрый день!

Спасибо, что рассказали детали.

Нестандартные задачи для нас привычны – часто разбираем такие кейсы лично.

Можем быстро созвониться, чтобы ничего не упустить, или опишите нюансы письмом – я всё внимательно просмотрю и предложу рабочее решение.

Включаюсь в вашу задачу,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 13. Возражение по срокам

[Имя], понимаю, сроки бывают критичны.

Мы оформляем всё максимально быстро – 1–2 дня для большинства грузов, особенно для скоропортящихся.

Если есть особые ограничения по времени – напишите, подстроюсь и скажу честно, что реально успеть.

Можем обсудить детали по вашему кейсу и найти, где ускориться.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 14. Вопрос о гарантиях и безопасности

[Имя], спасибо за вопрос – для многих это ключевой момент.

У нас официальные договоры, страхование ответственности – ваши интересы защищены документально и на деле.



Если хотите, вышлю типовой договор и расскажу подробно, как работает защита.

Всегда готова объяснить каждый шаг,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 15. Клиент хочет обсудить не только оформление, но и логистику

[Имя], добрый день!

Да, мы берём на себя не только оформление, но и логистику «под ключ» – подбираем перевозчиков, контролируем сроки и качество на каждом этапе.

Если удобно, могу связать вас с нашим логистом или устроить совместный созвон, чтобы обсудить маршрут и нюансы.

Напишите, как удобнее – письмом или по звонку.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_007

## 16. Повторный интерес после отказа

[Имя], здравствуйте!

Рада снова видеть ваше письмо – значит, ситуация поменялась.

Напишите, что изменилось и что сейчас важно – пересчитаю всё по-новому и быстро подключусь.

Если есть вопросы или нужно просто советом – пишите, всегда готова помочь.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 17. Запрос детального сравнения с другим брокером

[Имя], добрый день!

Сравнивать условия – это правильно. Могу подготовить простую таблицу: где плюсы у нас, где у вашего брокера.

Напишите, что для вас главное – цена, сроки, поддержка, риски – и вышлите, если не сложно, типовой договор или основные условия второго варианта. Всё посмотрю, честно распишу без воды.

На связи для любых вопросов,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 18. Клиент хочет срочный расчёт “прямо сейчас”

[Имя], добрый день!

Если горит – считаю быстро.

Пришлите, пожалуйста:

- Категорию и объём груза
- Маршрут (откуда – куда)
- Нужно ли “под ключ”

Как только будут детали – сразу вышлю смету. Если срочно, могу позвонить или обсудить по видео.

Жду вашего ответа,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 19. Клиент предлагает нестандартное сотрудничество (бартер, доля, продвижение)

[Имя], спасибо за интересную идею!

Такие варианты обсуждаем индивидуально – расскажите подробнее, как вы это видите, на каких условиях.

Проконсультируюсь с командой и дам ответ максимально быстро. Даже если не срастётся сейчас – дам честную обратную связь и, возможно, встречное предложение.

Спасибо за нестандартный подход,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 20. Запрос на проведение очной встречи/визита

[Имя], добрый день!

Личный контакт всегда полезен.

Скажите, как удобнее встретиться:

- В нашем офисе
- На вашей площадке
- Онлайн (Zoom, Teams)

Готова подстроиться под ваш график. Если хотите – до встречи могу выслать материалы или ответы на вопросы, чтобы разговор был максимально предметным.

Жду вашего решения,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 21. Клиент спрашивает про скидки или особые условия

[Имя], спасибо, что спросили прямо.

Если объёмы крупные или готовы работать на постоянной основе – обсудим индивидуальные условия, есть своя система лояльности.

Напишите, какие объёмы и задачи у вас – рассчитаю персональное предложение. Можем обсудить по телефону или письменно – как вам проще.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 22. Клиент запрашивает юридическую информацию, лицензии, разрешения

[Имя], добрый день!

Всё официально – услуги лицензированы, есть все разрешения.

Могу выслать копии лицензий, свидетельства, образцы договоров – что потребуется. Если нужна отдельная справка или документ для ваших партнёров – подготовлю.

Пишите, что именно отправить,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 23. Возражение “мне отказали в другом месте” или “есть негативный опыт”

[Имя], спасибо, что рассказали честно.

Сложные истории бывают – если поделитесь, где именно был сбой, разберём всё вместе и заложим запас, чтобы не повторять чужие ошибки.

В таких случаях всегда делаю дополнительный аудит и держу процесс под контролем лично.

Если решите попробовать – буду с вами на каждом шаге.

На связи,  
Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_008

## 24. Клиент просит примеры документов или кейсов “под свой бизнес”

[Имя], добрый день!

Подготовлю для вас подборку – выберу документы и кейсы, которые максимально похожи на вашу задачу.

Если есть какие-то особые нюансы или пожелания – дайте знать, подберу примеры именно под ваш бизнес.

Можно всё обсудить письмом или созвониться – выберите, как удобнее.

На связи,  
Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

---

## 25. Вопрос по срокам действия расчёта, спецусловий или акций

[Имя], спасибо за вопрос!

Любой индивидуальный расчёт или специальное условие держится не меньше 5 рабочих дней. Если нужно зафиксировать цену или срок дольше – скажите, подстроюсь под ваш план.

Все акции и бонусы обговариваем заранее – никаких подводных камней и “мелкого шрифта” в договоре не будет.

Если появятся вопросы – отвечу быстро.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 26. Возражение “слишком много бюрократии/документов”

[Имя], понимаю, когда бумажных дел слишком много – это раздражает.

Часть документов требует закон или таможня, но всё, что можно взять на себя – беру. Вы не тратите время на бюрократию, лишнее объясню или уберу.

Могу сделать для вас короткий чек-лист – покажу, где можно сэкономить время и силы. Если что-то непонятно – просто напишите, объясню на пальцах.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 27. Вопрос “а кто будет вести моё оформление?”

[Имя], добрый день!

С вами с самого начала работает персональный менеджер – человек, не бот, всегда на связи. Если нужен эксперт по узкой теме – подключу профильного специалиста или юриста.

Если хотите познакомиться заранее – сразу дам контакты вашего менеджера.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 28. Возражение “нам обещали дешевле/быстрее/проще в другой компании”

[Имя], спасибо, что прямо сказали.

Могу сравнить условия по пунктам, если расскажете детали. Дешевле часто значит – риски выше, гарантий меньше. У нас всё прозрачно: прописываем условия, страхуем ответственность, не обещаем невозможного.



Если нужно сравнение или разбор вашего варианта –  
подготавливаю, чтобы у вас была вся информация для решения.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 29. Вопрос “можно ли начать с маленькой партии/тестового  
заказа?”

[Имя], конечно, можно!

Многие клиенты начинают с тестового заказа – это нормальная  
практика. Проверите процесс, оцените сервис на небольшом  
объёме.

Пришлите параметры – сразу посчитаю стоимость, расскажу,  
как минимизировать расходы и риски при запуске “на пробу”.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 30. Возражение “нам важна полная конфиденциальность”

[Имя], спасибо за доверие – конфиденциальность для нас  
принцип.

Всё по NDA, никто вне ПРОВЕ ГРУПП не увидит ваши данные.  
Если нужно – пришлю текст NDA или добавим отдельные условия в договор.

Любые вопросы по защите информации разбираем  
персонально – готова пояснить всё, что важно для вас.

Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

---

## 31. Вопрос “работаете ли вы с нашей категорией товара?”

[Имя], здравствуйте!

Да, опыт с разными категориями есть – и стандартные, и редкие.

Расскажите подробнее о вашей категории и нюансах – быстро скажу, что можем сделать, и подберу примеры похожих кейсов.

Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_009

## 32. Вопрос по географии работы (“работаете ли вы в нашем регионе?”)

[Имя], добрый день!

Работаем по всей России – и в Москве, и в регионах.

Если ваш регион особенный или есть нюансы, напишите детали – честно скажу, как быстро сможем включиться.

Если нужна поддержка на месте – подключу проверённых партнёров или всё организую дистанционно.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 33. Вопрос “можете ли вы сопровождать в ходе проверки или внештатной ситуации?”

[Имя], спасибо за прямой вопрос.

В случае проверок и нештатных ситуаций беру сопровождение на себя – вплоть до контакта с инспекцией, консультаций и подготовки всех официальных ответов.

Если у вас уже что-то случилось – расскажите, подключусь сразу. Чем быстрее разберёмся, тем проще решить без потерь.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 34. Запрос на партнёрство или интеграцию сервисов

[Имя], добрый день!

Партнёрства и интеграции всегда рассматриваем – расскажите, какой формат вам интересен: технический, маркетинговый, обмен сервисами?

Могу сразу познакомить с ответственным специалистом или обсудить детали лично. Если потребуется – устроим отдельную встречу для обсуждения всех нюансов.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 35. Возражение “у нас плохой опыт автоматизации/ботов/AI в прошлом”

[Имя], понимаю ваши опасения – после неудачного опыта доверять сложно.

У нас за каждым проектом стоит живой человек – менеджер всегда на связи, эксперты проверяют каждый этап.

AI – это просто инструмент, а не замена персональному подходу. Хотите – работаем вообще без “автомата”, только напрямую и по-человечески.

Всё подстраиваем под вас,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 36. Вопрос “работаете ли вы с госзакупками/тендерами?”

[Имя], здравствуйте!

Да, работаем с госзаказами и тендерами, знаем специфику и требования.

Если нужна отдельная проработка под закупки – подготовлю образцы документов и расскажу, на что обратить внимание.

Пишите, что нужно – подключусь лично.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 37. Вопрос “можете ли вы обучить моих сотрудников/команду?”

[Имя], добрый день!

Можем провести обучение – как онлайн, так и лично. Разберём ошибки, риски, нюансы оформления.

Напишите, что актуально – составлю индивидуальную программу или подберу ближайшее занятие из открытых сессий.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 38. Клиент просит рекомендации по смежным услугам  
(логистика, сертификация, финансы)

[Имя], спасибо за доверие!

У нас есть надёжные партнёры по логистике, сертификации,  
ВЭД, финансам – могу познакомить или сразу передать контакт  
нужного специалиста.

Если нужна конкретная услуга – уточните, подберу подрядчика  
именно под ваш запрос.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 39. Клиент просит персональное коммерческое  
предложение/презентацию для руководства

[Имя], добрый день!

Подготовлю для вас персональное КП или презентацию – учту  
ваши задачи, специфику и требования.

Если есть свой шаблон или пожелания к формату – присылайте,  
всё сделаю под ваши стандарты.

Как удобнее отправить: письмом или обсудить на встрече?

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_010

## 40. Клиент хочет получать только новости/аналитику, но не коммерческие предложения

[Имя], спасибо за честную обратную связь!

Учитываю ваш запрос – буду присылать только новости, аналитику и важные изменения. Никаких коммерческих писем.

Если когда-нибудь понадобится консультация или разбор услуг – пишите напрямую, всегда помогу лично.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 41. Клиент просит “ничего не присылать” или требует полного удаления из базы

[Имя], всё поняла – больше не отправляю никаких писем.

Ваши контакты удаляю из базы полностью, как того требует закон.

Если ситуация когда-нибудь изменится – всегда готова помочь.  
Хорошего дня и удачи!

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 42. Клиент благодарит за консультацию, но сейчас “ничего не нужно”

[Имя], благодарю за тёплые слова и обратную связь!

Если появятся вопросы или планы на будущее – пишите, всегда отвечаю лично и без формальностей.

Удачи вам и развития вашему бизнесу!

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 43. Запрос на сопровождение сделки “под ключ” (с нуля)

[Имя], здравствуйте!

Готова включиться с самого начала – от консультации до финального контроля всей отгрузки.

Опишите задачу и параметры груза – соберу все шаги, подготовлю документы, сразу расскажу весь сценарий.

Как только получу детали – дам пошаговый план и подключу нужных специалистов.



На связи,  
Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

---

## 44. Вопрос “а можно ли оформить дистанционно/без визита?”

[Имя], да, всё можно сделать дистанционно – большинство клиентов решают всё без визита.

Документы согласовываем по почте или в мессенджерах, оригиналы отправляем курьером или через ЭДО.

Напишите, какой способ вам ближе – покажу, как упростить процесс до минимума.

Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

---

## 45. Возражение “долго не отвечали” или “потеряли запрос”

[Имя], извиняюсь за задержку – ваша ситуация не осталась без внимания.

Обещаю держать ваш вопрос под личным контролем, чтобы такого больше не повторялось.

Если задача ещё актуальна – дайте знать, приоритетно включаюсь.

На связи,  
Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

---

## 46. Клиент просит сделать всё “под ключ” и без головной боли

[Имя], понимаю ваш запрос полностью.

“Под ключ” у нас – значит вы просто отдаёте задачу и дальше всё на мне: оформлю документы, прослежу за сроками, всё расскажу заранее.

Если хотите, сразу распишу этапы – что беру на себя, где подключаю специалистов и как всё пройдёт для вашего спокойствия.

Пишите детали – работаю по-человечески и без лишних слов.

Мария Соколова  
ПРОВЕ ГРУПП

---

## 47. Клиент интересуется отзывами/рекомендациями

[Имя], добрый день!

Могу выслать свежие отзывы и рекомендации по вашей сфере или похожим проектам.

Если интересуют подробности – могу организовать прямой контакт с клиентом (по согласованию).

Всегда открыта к вопросам,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 48. Ситуация не попадает ни под один сценарий

[Имя], спасибо за обращение!

Ваш вопрос особенный – внимательно изучу детали, подготовлю решение именно под вашу задачу.

Если потребуется – подключу нужного эксперта или юриста.

Пишите в любое время – всегда стараюсь быть полезной.

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП